

Forte hausse de la demande des consommateurs : le nombre de demandes de renseignements et de dossiers atteint un sommet des huit derniers trimestres au deuxième trimestre

Au deuxième trimestre, l'OSBI a enregistré une augmentation importante de la demande des consommateurs, le volume des demandes de renseignements et des dossiers ayant fortement progressé.

L'OSBI a reçu 8 540 demandes de renseignements de consommateurs, soit une hausse de 15 % par rapport au trimestre précédent et de 36 % par rapport à l'année précédente, atteignant ainsi un sommet des huit derniers trimestres. Les demandes de renseignements liées aux services bancaires représentaient 86 % du total, tandis que les demandes liées aux placements ont augmenté de façon marquée d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

L'OSBI a ouvert près de 2 000 dossiers au deuxième trimestre, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport au trimestre précédent et de 20 % par rapport à l'année précédente, atteignant ainsi un sommet des huit derniers trimestres après être demeuré relativement stable au cours des trimestres récents. Les dossiers bancaires représentaient 89 % des dossiers ouverts et ont augmenté de façon importante par rapport au trimestre précédent. Les dossiers liés aux placements étaient également en hausse d'un trimestre à l'autre et d'une année à l'autre.

Parmi les dossiers bancaires, les plaintes liées aux cartes de crédit ont augmenté et sont demeurées la principale catégorie de produits. Les plaintes liées à la fraude ont continué de progresser, principalement en raison des cartes de crédit, des virements électroniques et des cartes de débit. Les plaintes concernant les cartes de débit ainsi que celles liées à la divulgation de renseignements sur les produits ont également augmenté.

Du côté des placements, les plaintes concernant les actions ordinaires ont fortement augmenté et ont continué d'alimenter les volumes globaux. Les plaintes liées aux fonds communs de placement ont légèrement progressé par rapport au trimestre précédent, tout en demeurant inférieures aux niveaux observés l'an dernier. Les plaintes liées aux régimes de bourses d'études se sont redressées par rapport aux récents creux, tandis que les plaintes concernant les cryptoactifs sont demeurées relativement stables. Les plaintes liées aux erreurs administratives ou aux retards sont devenues l'un des principaux enjeux, alors que les plaintes concernant les instructions non suivies ont diminué par rapport au trimestre précédent.

Statistiques des huit derniers trimestres

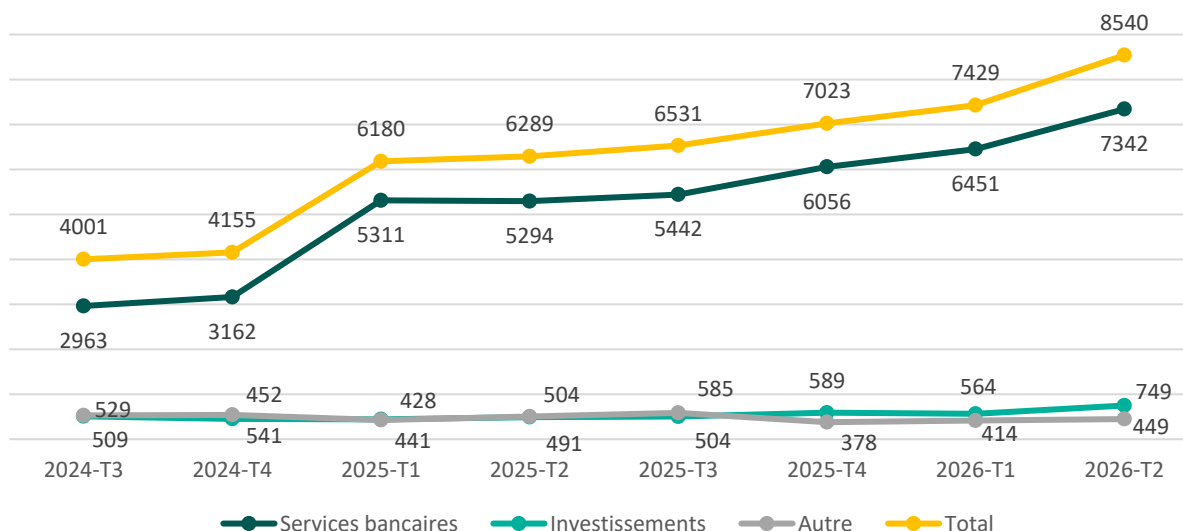
Dans ce rapport, nous présentons les données préliminaires du deuxième trimestre 2026 (du 1^{er} février 2026 au 30 avril 2026), ainsi que les données des huit derniers trimestres à des fins de comparaison historique. Tous les chiffres sont préliminaires et peuvent être modifiés. Le rapport comprend :

- les demandes de renseignements reçues par secteur d'activité
- les demandes de renseignements reçues par secteur des placements
- le nombre total de dossiers ouverts
- les dossiers ouverts par secteur des placements
- les dossiers ouverts par région
- les cinq principaux produits bancaires
- les cinq principaux enjeux bancaires
- les cinq principales combinaisons produits-enjeux dans le secteur bancaire
- les cinq principaux produits de placement
- les cinq principaux enjeux liés aux placements
- Les cinq principales combinaisons produit-enjeu dans le secteur des placements

À propos des demandes de renseignements adressées à l'OSBI

Lorsque les consommateurs communiquent avec l'OSBI pour formuler une plainte ou poser une question concernant un problème lié à des services financiers, nous enregistrons ces interactions à titre de demandes de renseignements. Le traitement de ces demandes constitue un volet important du travail de l'OSBI. En plus d'aider les consommateurs à déposer une plainte auprès de l'OSBI lorsque celle-ci relève de notre mandat, notre équipe de l'accueil est formée pour fournir de l'information et de l'aide lorsque l'OSBI n'est pas l'organisme approprié pour intervenir. Cela consiste souvent à informer les consommateurs des règlements applicables à leur situation, à leur expliquer les démarches à suivre pour résoudre leur problème et à les orienter vers la bonne personne au sein de leur firme ou vers l'organisme de réglementation compétent. Le volume des demandes de renseignements est un indicateur avancé du volume futur des dossiers.

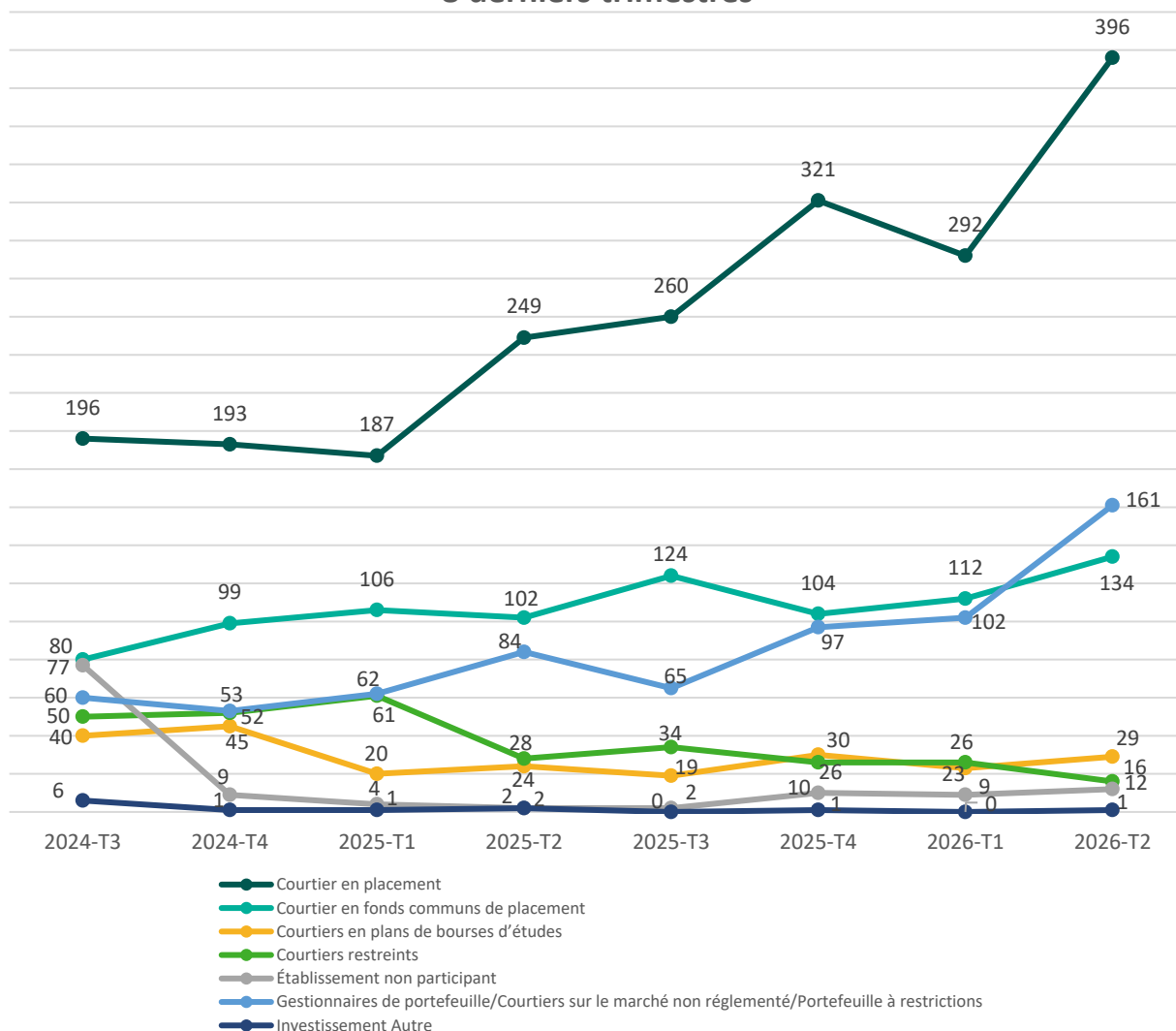
Demandes de renseignements reçues par secteur d'activité : 8 derniers trimestres



Au deux trimestre, le nombre total de demandes de renseignements des consommateurs a atteint un sommet des huit derniers trimestres. Cette hausse est principalement attribuable aux demandes liées aux services bancaires, qui représentaient 86 % de l'ensemble des demandes. Les demandes liées aux placements ont fortement augmenté au cours du trimestre, tandis que les demandes classées dans la catégorie « Autres » ont également connu une légère hausse.

- Le nombre total de **demandes de renseignements** a augmenté de 15 % par rapport au trimestre précédent et de 36 % par rapport à l'année précédente.
- Les **demandes liées aux services bancaires** ont augmenté de 14 % par rapport au trimestre précédent et de 39 % par rapport à l'année précédente.
- Les **demandes liées aux placements** ont augmenté de 33 % par rapport au trimestre précédent et de 53 % par rapport à l'année précédente.
- Les **demandes classées dans la catégorie Autres** ont augmenté de 9 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 11 % par rapport à l'année précédente. Cette catégorie comprend les demandes provenant de consommateurs de firmes non participantes.

Demandes de renseignements liées aux placements par secteur : 8 derniers trimestres



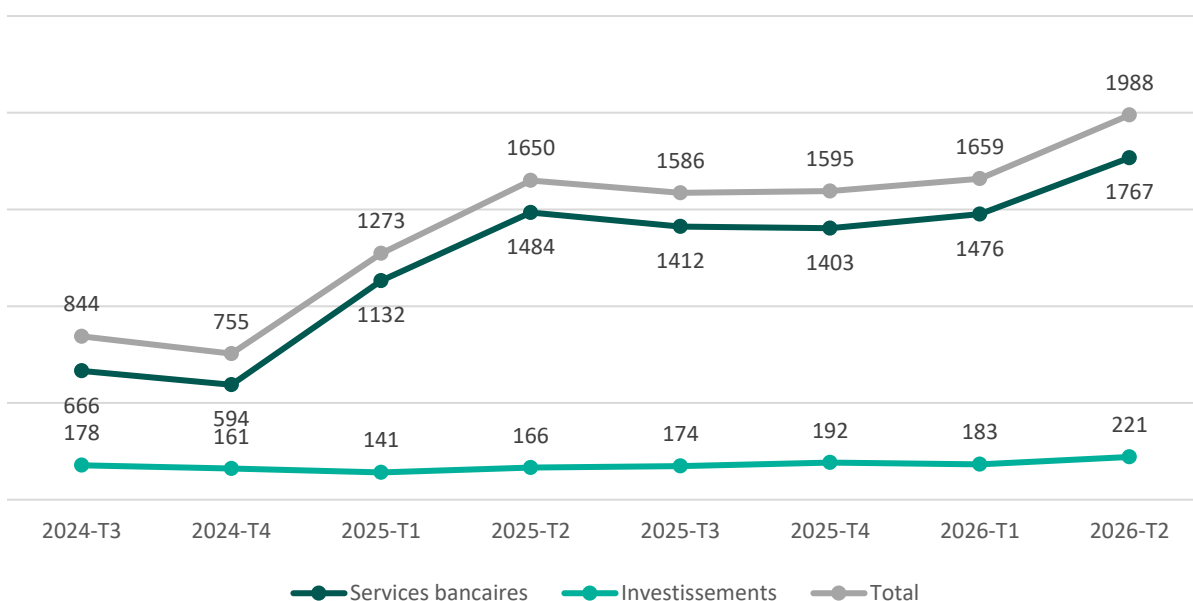
Au deuxième trimestre, le **nombre total de demandes de renseignements** liées aux placements a augmenté de façon marquée, en hausse de 33 % par rapport au trimestre précédent et de 53 % par rapport à l'année précédente. La croissance a été observée dans la plupart des secteurs, plusieurs ayant atteint un sommet des huit derniers trimestres.

- Les demandes visant les **courtiers en placement** ont augmenté de 36 % par rapport au trimestre précédent et de 59 % par rapport à l'année précédente, atteignant l'un des niveaux les plus élevés des huit derniers trimestres.
- Les demandes visant les **courtiers en fonds communs de placement** ont augmenté de 20 % par rapport au trimestre précédent et de 31 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes visant les **gestionnaires de portefeuille, courtiers sur le marché dispensé et gestionnaires de portefeuille à restrictions** ont atteint un sommet des huit derniers trimestres,

en hausse de 59 % par rapport au trimestre précédent et de 94 % par rapport à l'année précédente.

- Les demandes visant les courtiers à restrictions ont diminué de 38 % par rapport au trimestre précédent et de 43 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes visant les courtiers en régimes de bourses d'études ont augmenté de 26 % par rapport au trimestre précédent et de 21 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes liées aux firmes non participantes (FNP) ont augmenté de **33 % par rapport au trimestre précédent** et ont fortement progressé d'une année à l'autre, ce qui reflète une volatilité persistante à partir d'un faible volume initial. Les demandes visant les FNP concernent des firmes de placement qui ne sont pas assujetties aux exigences réglementaires provinciales les obligeant à offrir l'accès aux services de l'OSBI.

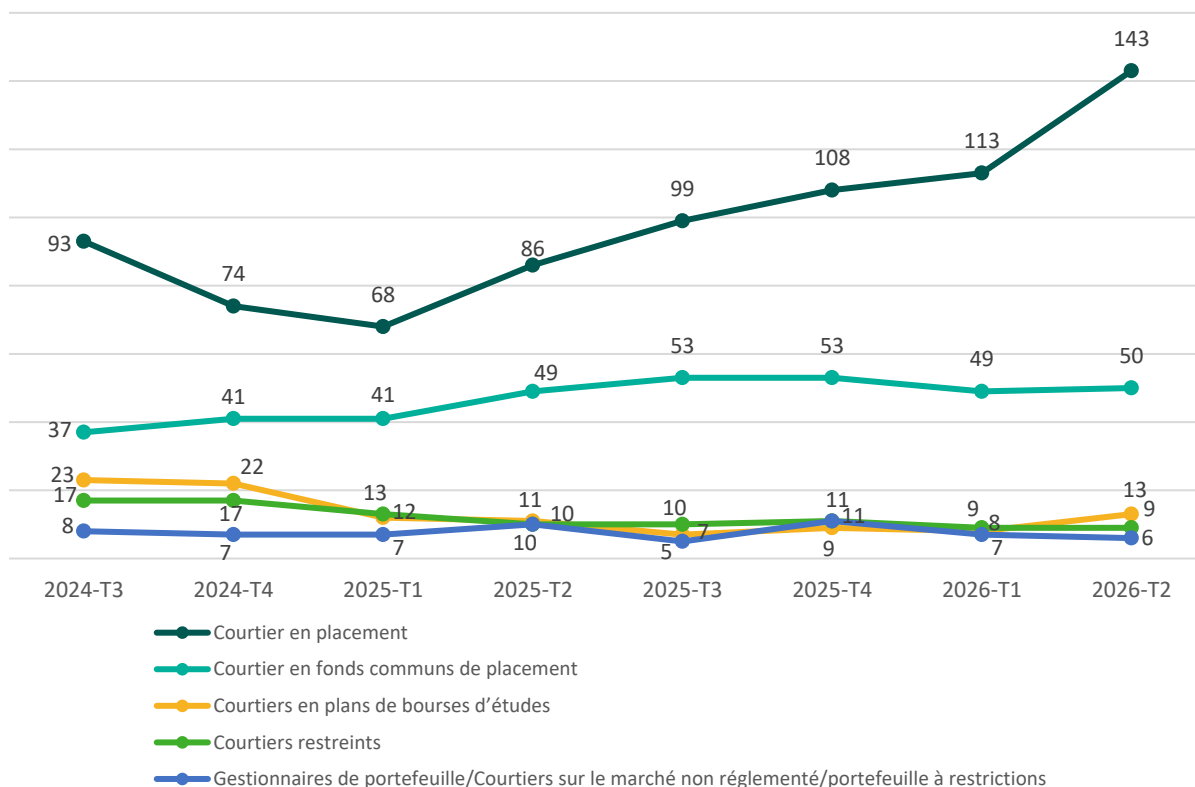
Nombre total de dossiers ouverts : 8 trimestres précédents



Au deuxième trimestre, le nombre total de dossiers ouverts a atteint un sommet des huit derniers trimestres, en hausse de 20 % par rapport au trimestre précédent et de 20 % par rapport à l'année précédente.

- Le nombre de **dossiers bancaires** ouverts a atteint un sommet des huit derniers trimestres, en hausse de 20 % par rapport au trimestre précédent et de 19 % par rapport à l'année précédente.
- Les demandes liées aux **placements** ont augmenté de 21 % par rapport au trimestre précédent et de 33 % par rapport à l'année précédente.

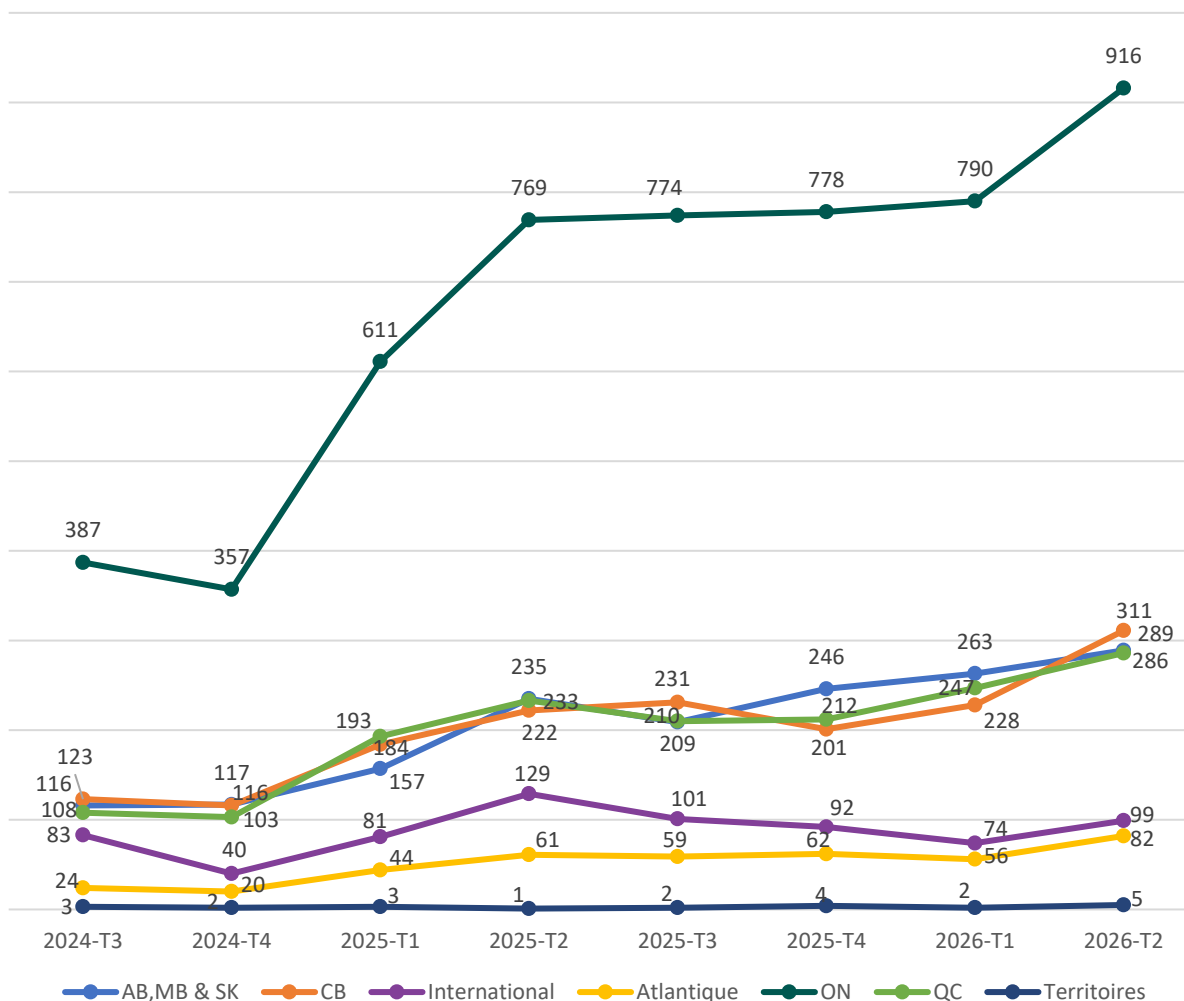
Total des dossiers ouverts : 8 derniers trimestres



Au deuxième trimestre, le nombre total de dossiers ouverts liés aux placements a augmenté de façon marquée, en hausse de 21 % par rapport au trimestre précédent et de 33 % par rapport à l'année précédente.

- Les dossiers visant les **courtiers en placement** ont atteint un sommet des huit derniers trimestres, en hausse de 27 % par rapport au trimestre précédent et de 66 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers visant les **courtiers en fonds communs de placement** ont légèrement augmenté, en hausse de 2 % par rapport au trimestre précédent, et sont demeurés stables par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers visant les **courtiers en régimes de bourses d'études** ont augmenté de 63 % par rapport au trimestre précédent et de 18 % par rapport à l'année précédente, rebondissant après les récents creux.
- Les dossiers visant les **gestionnaires de portefeuille, courtiers sur le marché dispensé et gestionnaires de portefeuille à restrictions** ont diminué de 14 % par rapport au trimestre précédent et de 40 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers visant les **courtiers à restrictions** ont augmenté de 50 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 10 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieurs aux niveaux observés l'an dernier.

Dossiers ouverts par région : 8 derniers trimestres

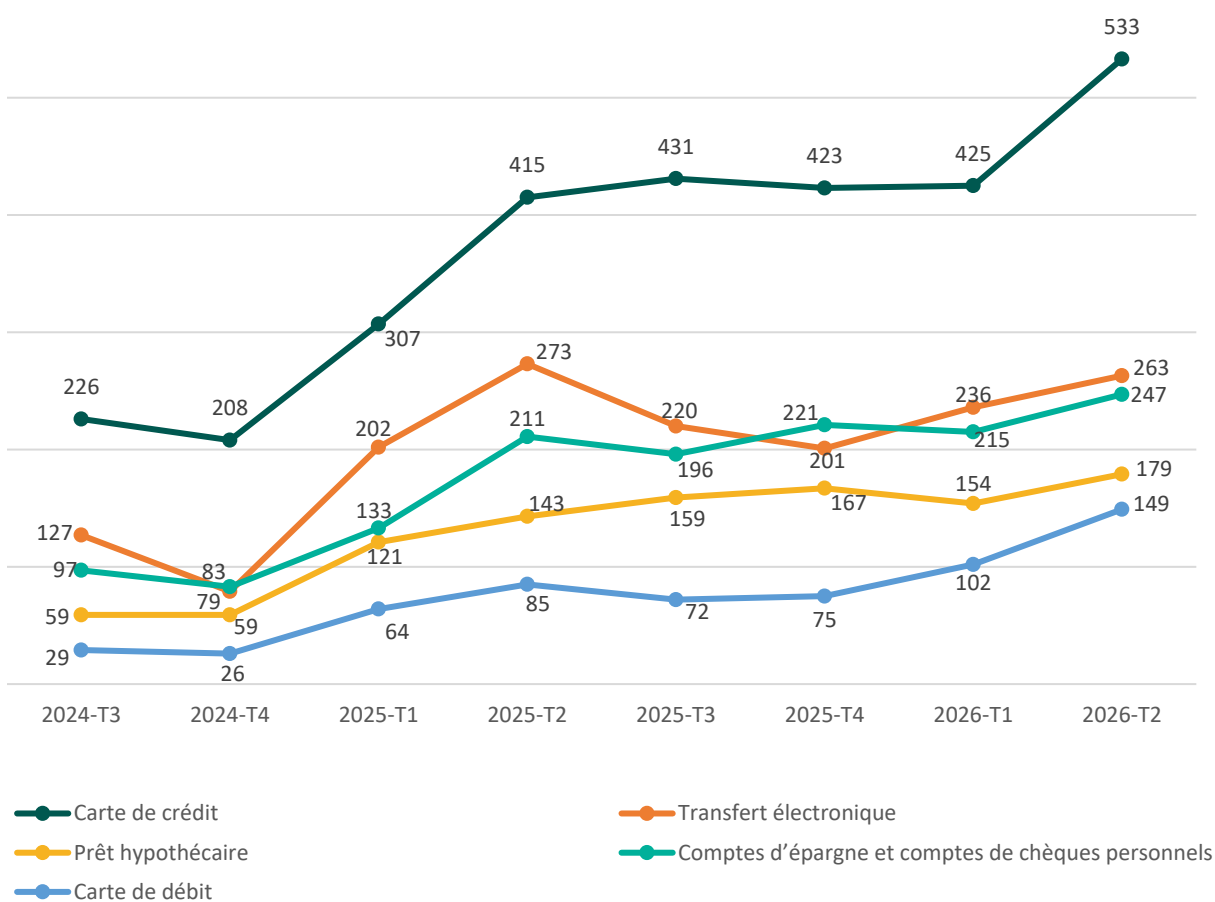


Au deuxième trimestre, le volume de dossiers a augmenté dans toutes les régions, particulièrement en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec. Toutes les régions ont affiché une hausse tant par rapport au trimestre précédent que par rapport à l'année précédente.

- Les dossiers en **Ontario** ont augmenté de 16 % par rapport au trimestre précédent et de 19 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers au **Québec** ont augmenté de 16 % par rapport au trimestre précédent et de 48 % par rapport à l'année précédente.

- Les dossiers en **Colombie-Britannique** ont augmenté de 36 % par rapport au trimestre précédent et de 40 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers dans les **provinces des Prairies** ont augmenté de 10 % par rapport au trimestre précédent et de 23 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers **internationaux** ont augmenté de 34 % par rapport au trimestre précédent et de 24 % par rapport à l'année précédente.
- Les dossiers dans les **provinces de l'Atlantique** ont augmenté de 46 % par rapport au trimestre précédent et de 34 % par rapport à l'année précédente.
- Le nombre de dossiers dans les **territoires** est demeuré faible, bien qu'il ait augmenté par rapport au trimestre précédent.

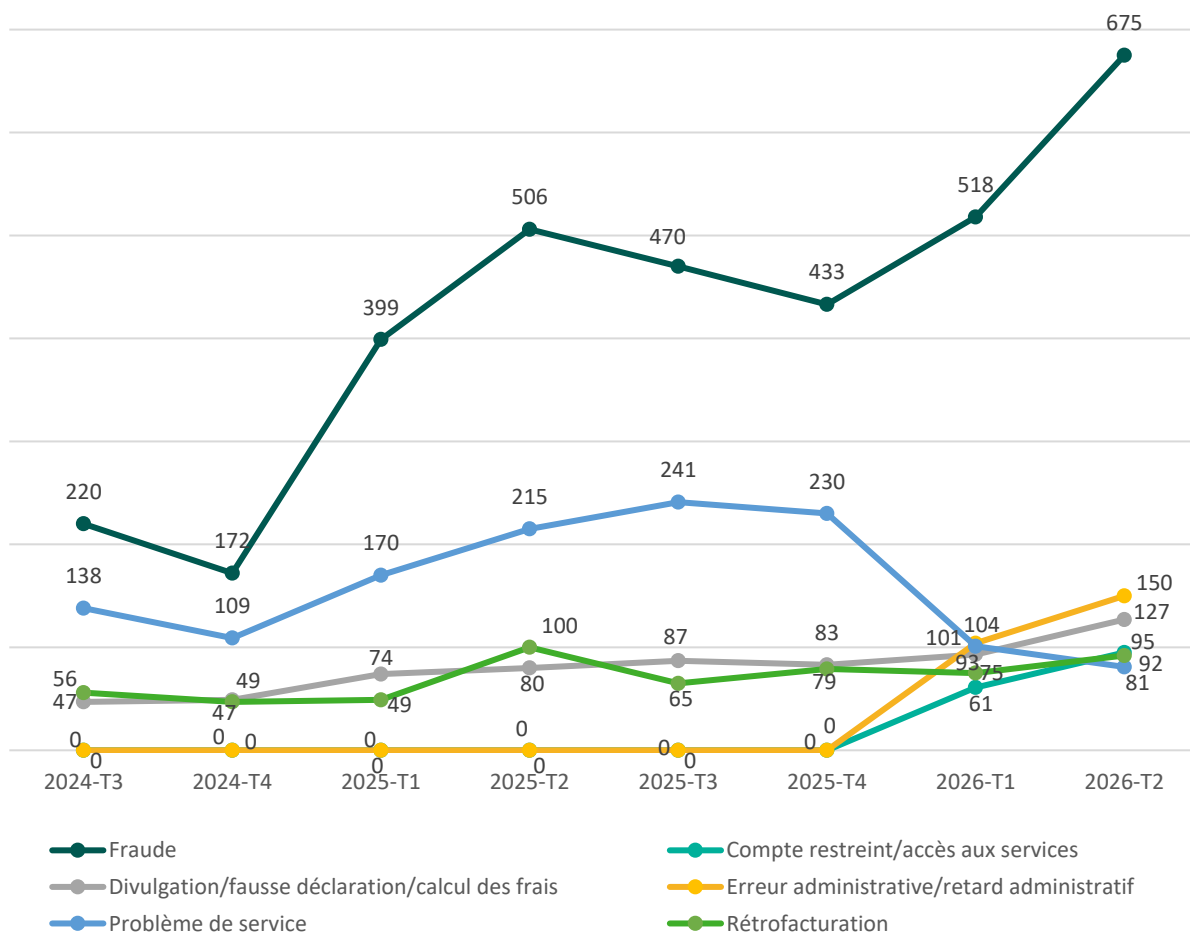
Les cinq principaux produits bancaires : 8 derniers trimestres



Au deuxième trimestre, les cartes de crédit sont demeurées le principal produit bancaire parmi les dossiers ouverts, et les cinq principales catégories de plaintes par produit sont demeurées inchangées par rapport au trimestre précédent.

- Les plaintes liées aux **cartes de crédit** ont atteint un sommet des huit derniers trimestres, en hausse de 25 % par rapport au trimestre précédent et de 28 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux virements électroniques ont augmenté de 11 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 4 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieures au sommet atteint au deuxième trimestre 2025.
- Les dossiers liés aux **comptes bancaires personnels** ont augmenté de 15 % par rapport au trimestre précédent et de 17 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **prêts hypothécaires** ont augmenté de 16 % par rapport au trimestre précédent et de 25 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **cartes de débit** ont augmenté de 46 % par rapport au trimestre précédent et de 75 % par rapport à l'année précédente, atteignant un sommet des huit derniers trimestres.

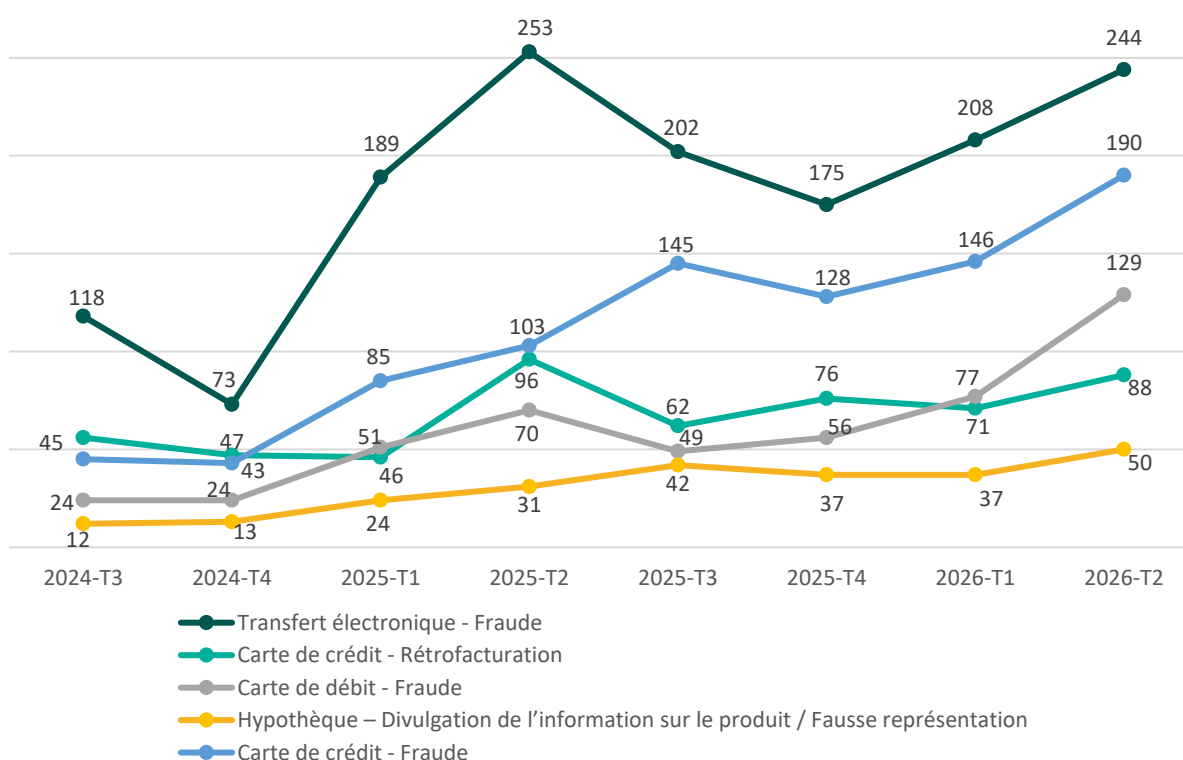
Les cinq principaux enjeux bancaires : 8 derniers trimestres



Au deuxième trimestre, la fraude est demeurée la principale préoccupation des consommateurs du secteur bancaire, atteignant un sommet des huit derniers trimestres et poursuivant sa tendance à la hausse. Les plaintes liées aux erreurs administratives ou aux retards ainsi qu'à l'accès aux comptes ont également augmenté, ce qui reflète l'incidence continue du reclassement introduit au cours de l'exercice 2026. De nombreuses plaintes auparavant classées comme problèmes de service sont désormais classées dans les catégories « erreur administrative ou retard » ou « restriction de compte ou accès aux services ».

- Les plaintes liées à la **fraude** ont augmenté de 30 % par rapport au trimestre précédent et de 33 % par rapport à l'année précédente et ont atteint un sommet des huit derniers trimestres.
- Les plaintes liées aux **restrictions de compte ou à l'accès aux services** ont augmenté de 56 % par rapport au trimestre précédent et sont demeurées à des niveaux élevés, ce qui reflète la nouvelle catégorisation introduite cette année.
- Les plaintes liées à la **divulcation de renseignements sur les produits ou à une présentation trompeuse** ont atteint un sommet des huit derniers trimestres, en hausse de 37 % par rapport au trimestre précédent et de 59 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **erreurs administratives ou aux retards** ont augmenté de 44 % par rapport au trimestre précédent et continuent de figurer parmi les principaux enjeux depuis le reclassement des catégories.
- Les plaintes liées aux **rétrofacturations** ont augmenté de 23 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 8 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieures aux niveaux observés au second trimestre 2025.
- Les plaintes liées aux **problèmes de service** ont diminué de 20 % par rapport au trimestre précédent et de 62 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution s'explique principalement par le reclassement des catégories effectué au cours de l'exercice 2026.

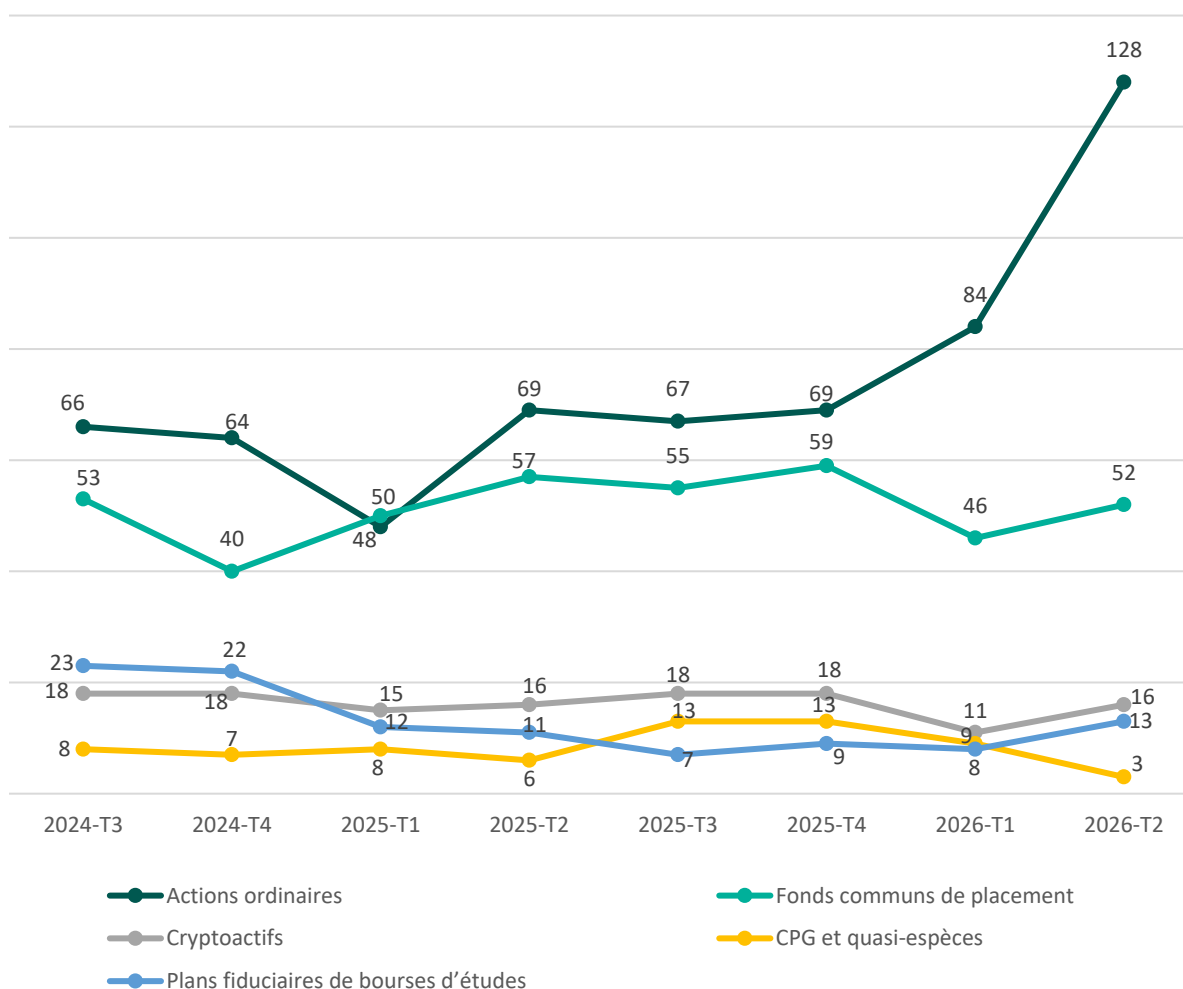
Cinq principales combinaisons produit-enjeu dans le secteur bancaire : 8 derniers trimestres



Au deuxième trimestre, la fraude liée aux virements électroniques est demeurée la principale combinaison produit-enjeu parmi les plaintes du secteur bancaire, et la fraude a continué de représenter les trois principales préoccupations produit-enjeu.

- Les plaintes liées aux **virements électroniques et à la fraude** ont augmenté de 17 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 4 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **cartes de crédit et à la fraude** ont atteint un sommet des huit derniers trimestres, en hausse de 30 % par rapport au trimestre précédent et de 84 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **cartes de débit et à la fraude** ont augmenté de 68 % par rapport au trimestre précédent et de 84 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **cartes de crédit et aux rétrofacturations** ont augmenté de 24 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 8 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieures aux sommets observés en 2025.
- Les plaintes liées aux **prêts hypothécaires et à la divulgation de renseignements sur les produits ou à une présentation trompeuse** ont augmenté de 35 % par rapport au trimestre précédent et de 61 % par rapport à l'année précédente.

Les cinq principaux produits de placement : 8 derniers trimestres

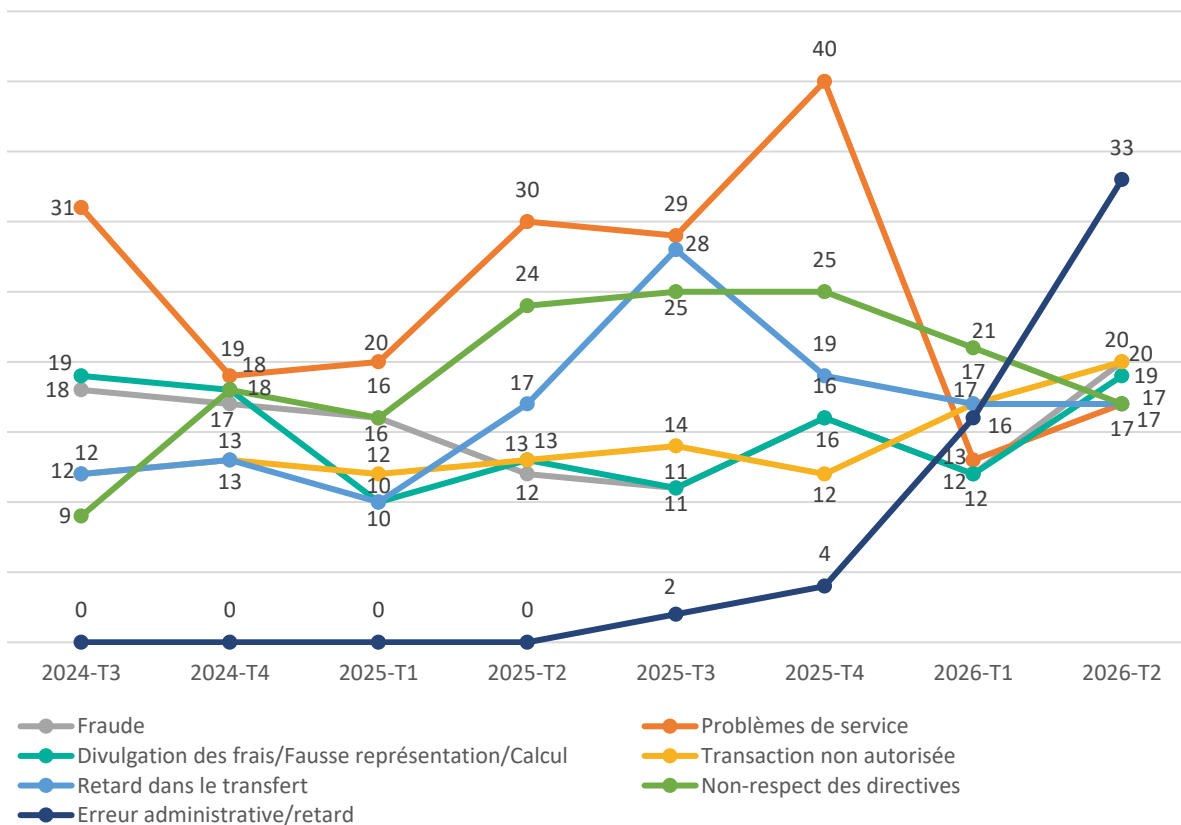


Au deuxième trimestre, les actions ordinaires sont demeurées le principal sujet de préoccupation des investisseurs. Le volume des plaintes a fortement augmenté et a continué de dominer l'ensemble des catégories.

- Les plaintes liées aux actions ordinaires ont augmenté de 52 % par rapport au trimestre précédent et de 86 % par rapport à l'année précédente, atteignant un sommet des huit derniers trimestres.
- Les plaintes liées aux **fonds communs de placement** ont augmenté de 13 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 9 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieures aux niveaux observés l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **cryptoactifs** ont augmenté de 45 % par rapport au trimestre précédent et sont demeurées stables par rapport à l'année précédente, restant inférieures aux sommets atteints antérieurement.

- Les plaintes liées aux **régimes de bourses d'études** ont augmenté de 63 % par rapport au trimestre précédent et de 18 % par rapport à l'année précédente, se redressant après les récents creux.
- Les plaintes liées aux **CPG et aux équivalents de trésorerie** ont diminué de 67 % par rapport au trimestre précédent et de 50 % par rapport à l'année précédente, demeurant à de faibles niveaux.

Les cinq principaux enjeux liés aux placements : 8 derniers trimestres

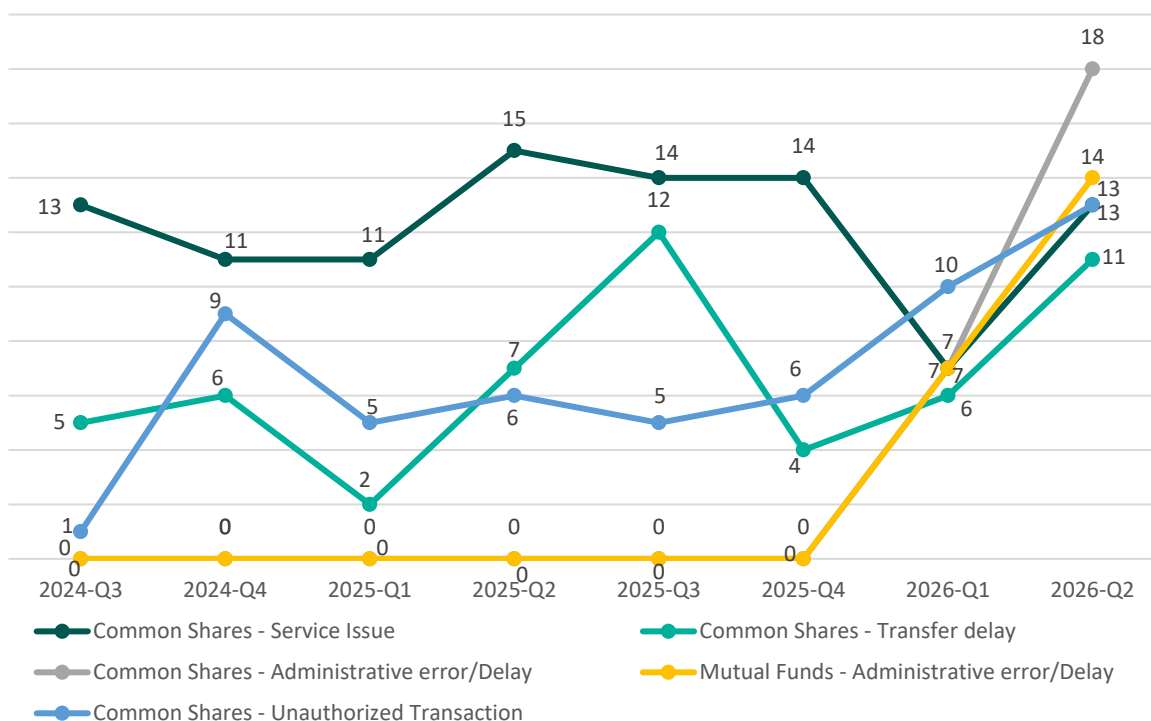


Au deuxième trimestre, les plaintes liées à la fraude ainsi qu'aux erreurs administratives ou aux retards ont augmenté de façon notable parmi les dossiers liés aux placements, ce qui reflète à la fois la hausse des volumes et l'incidence continue du reclassement des catégories introduit au cours de l'exercice 2026. Bien que les plaintes liées aux instructions non suivies demeurent un enjeu important, elles ont diminué au cours du trimestre.

- Les plaintes liées à la fraude ont augmenté de 67 % par rapport au trimestre précédent et de 67 % par rapport à l'année précédente, devenant l'un des principaux enjeux.

- Les plaintes liées aux **problèmes de service** ont augmenté de 31 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 43 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieures aux niveaux observés l'année précédente à la suite du reclassement des catégories.
- Les plaintes liées à la **divulgaration des frais, à la présentation trompeuse ou aux erreurs de calcul** ont augmenté de 58 % par rapport au trimestre précédent et de 46 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **transactions non autorisées** ont augmenté de 18 % par rapport au trimestre précédent et de 54 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **retards dans les transferts** sont demeurées stables par rapport au trimestre précédent et à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **instructions non suivies** ont diminué de 19 % par rapport au trimestre précédent et de 29 % par rapport à l'année précédente, reculant par rapport aux récents sommets.
- Les plaintes liées aux **erreurs administratives ou aux retards** ont fortement augmenté par rapport au trimestre précédent, plus que doublant pour atteindre 33 dossiers, et constituent une nouvelle catégorie en 2026 découlant du reclassement des plaintes auparavant classées comme problèmes de service.

Les cinq principales combinaisons produit-enjeu dans le secteur des placements : 8 derniers trimestres



Au deuxième trimestre, les plaintes liées aux actions ordinaires ont continué de dominer les principales combinaisons produit-enjeu parmi les investisseurs, la plupart des catégories ayant enregistré des augmentations importantes. Les erreurs administratives ou les retards sont devenus un enjeu de premier plan, reflétant l'incidence continue du reclassement des catégories introduit au cours de l'exercice 2026.

- Les plaintes liées aux **actions ordinaires et aux problèmes de service** ont augmenté de 86 % par rapport au trimestre précédent, mais ont diminué de 13 % par rapport à l'année précédente, demeurant inférieures aux niveaux observés l'année précédente à la suite du reclassement des catégories.
- Les plaintes liées aux **actions ordinaires et aux retards de transfert** ont augmenté de 83 % par rapport au trimestre précédent et de 57 % par rapport à l'année précédente.
- Les plaintes liées aux **actions ordinaires et aux erreurs administratives ou aux retards** ont fortement augmenté, en hausse de 157 % par rapport au trimestre précédent, alors qu'aucun dossier n'avait été signalé l'année précédente, devenant ainsi la principale catégorie.
- Les plaintes liées aux **fonds communs de placement et aux erreurs administratives ou aux retards** ont doublé (+100 % par rapport au trimestre précédent), alors qu'aucun dossier n'avait été signalé l'année précédente, ce qui reflète le reclassement des plaintes liées aux problèmes de service.
- Les plaintes liées aux **actions ordinaires et aux transactions non autorisées** ont augmenté de 30 % par rapport au trimestre précédent et de 117 % par rapport à l'année précédente.